

Sujuvaa aivotyötä sotealalla

Virpi Kalakoski 6.6.2019

@aivotyo, @tyoterveys #Aivotyo #sotelainen



3.4.2019

<https://www.superliitto.fi/viestinta/tiedotteet-ja-kannanotot/super-ja-tyoterveyslaitos-lahihoitajan-tyo-on-vaativaa-ja-kuormittavaa-aiivotyota/>

SUPER JA TYÖTERVEYSLAITOS: LÄHIHOITAJAN TYÖ ON VAATIVAA JA KUORMITTAVAA AIVOTYÖTÄ

Superilaiset lähi- ja perushoitajat vastasivat Työterveyslaitoksen aivotyökyselyyn, joka paljasti vaativan ja kuormittavan aivotyön arjen. Vastausten perusteella lähi- ja perushoitajien arki on vaativaa ja tiedonkäsittelykykyjä jatkuvasti kuormittavaa aivotyötä. He joutuvat tekemään monta kertaa päivässä ihmisten terveyteen liittyviä päätöksiä häiriöisessä ympäristössä. Vastaajia kyselyssä oli 5 500.



♥ | Ajassa - Kommentti

27.2.2017 09.16

PETJA ORRE

<http://www.laakarilehti.fi>

Olemme surkeita (oman) työnjohtajia

Parantajan rooli on jo aika päiviä sitten murskattu ja tilalle on tullut asiantuntijan, terveysvalmentajan, työjuhnan ja toimistosihteerin hybridi.

6.6.2019 | © Työterveyslaitos | Virpi Kalakoski @aivotyo



Sairaanhoitaja-lehti 6/2018
**Aivokuorma
kuluttaa
sairaanhoitajaa**

Melu, kiire, tietotulva ja asioiden päällekkäin tekeminen ovat hoitotyön arkipäivää. Työoloja on kuitenkin mahdollista helpottaa.



Medi uutiset

Tapahtumat Koulutukset Uutiskirje Ilmoita Tilaa Osoitteenmuutos

Uutiset Debatti Medirekry Kumppanisältöä Lehti Erikoistumispaikat

Uutinen

Hoitotyön rasitus aivoille väheni pienin keinoin Satakunnassa

13.4.2018 04:30 **TYÖHYVINVOINTI** TYÖELÄMÄ JULKINEN SEKTORI

Hoitotyössä aivot ovat yllättäen kovassa käytössä



JAN HOLMBERG

<https://www.tehylehti.fi/fi/blogit/mainio/>

Kognitiivisella ergonomialla hyviä ratkaisuja – jotta työ olisi sujuvaa, turvallista, terveellistä ja tuottavaa

Ymmärretään
ihmisen tapa
käsitellä tietoa:
kyvyt ja
rajoitukset



Kuva: Kristian Lukander, Aivot ja työ -tutkimuskeskus

Tunnistetaan
työn kognitiiviset
vaatimukset ja
kognitiivisesti
kuormittavat
työolosuhteet

Tehdään työstä ihmiselle sopivaa:
työkäytännöt, työvälineet, työympäristö

Kalakoski, V. (2014):
Cognitive Ergonomics. OSHwiki article.
http://oshwiki.eu/wiki/Cognitive_ergonomics

Ihmisen kyky käsitellä tietoa on monin tavoin rajallinen

- huomiota on vaikea jakaa eri asioiden kesken
- mielessä voi olla vain pari asiaa kerrallaan
- lukeminen, oppiminen ja ajattelu vaatii aikaa

- ihminen on tehokkain tehtävissä, joissa voi käyttää hyvin opittuja tietoja ja taitoja



Kun kognitiivinen ergonomia on kunnossa

- Tietotyön vaatimukset ovat ihmisen mittaisia
 - Työtehtävien hoitamisen edellyttämä havaitseminen, huomaaminen, muistaminen, oppiminen, ajattelu, ongelmanratkaisu, lukeminen, kirjoittaminen ym. on mahdollista
- Tietotyön olosuhteet eivät vie kapasiteettia itse työskentelyltä
 - Työympäristön häiriöt ja keskeytykset ovat hallinnassa; tietotulva on kurissa, tietoon liittyvät epäselvyydet on tunnistettu ja korjattu



Kognitiiviset kuormitustekijät heikentävät työn sujuvuutta ja hyvinvointia

- Puhehäly heikentää toimistotyötehtävissä suoriutumista noin 10%
- Tietojärjestelmäongelmat hukkaavat jopa 10 % työajasta
- Keskeytykset vievät aikaa, synnyttävät aikapainetta ja altistavat virheille
- Muisti-, havainto- ja toimintavirheet ovat yhteydessä työtapaturmien määrään
- Keskeytykset, tietotulva ja tiedonkulun puutteet ovat yhteydessä stressioireisiin
- Työhön liittyvien kognitiivisten virheiden pohtiminen vapaa-ajalla vaikeuttaa työstä palautumista
- Töiden huono organisointi ja kiire ovat yhteydessä stressioireisiin, virheisiin työssä, työuupumukseen ja sairauksiin

Kognitiivisen ergonomian parantaminen hoitotyössä

- Satakunnan sairaanhoitopiirin kehittämishankkeen 2017-2018 tavoitteena oli
 - parantaa hoitotyön (lääkärien ja hoitajien työn) sekä hallintotyön kognitiivista ergonomiaa
 - vähentää tarpeettomia kognitiivisia kuormitustekijöitä
 - parantaa työn sujuvuutta, tuottavuutta ja työhyvinvointia
- Tutustu materiaaleihin: <https://www.ttl.fi/hoitotyö-on-aivotyötä/>



Aivotyön avaimet

AIVOTYÖN TILANNEKUVA

- Tiivis verkkokysely
- Kattava yleiskuva organisaation aivotyön tilasta



KOHDENNETTU TARKEMPI SELVITYS

- Havainnointi ja haastattelu
- Konkreettinen tilannekatsaus sujuvan työn edistäjistä ja esteistä

MUUTOSTEN JALKAUTUS

- Järjestetään organisaation tuki uusille toimintatavoille
- Tarvittaessa muokataan toimenpiteitä
- Seurataan vaikutuksia

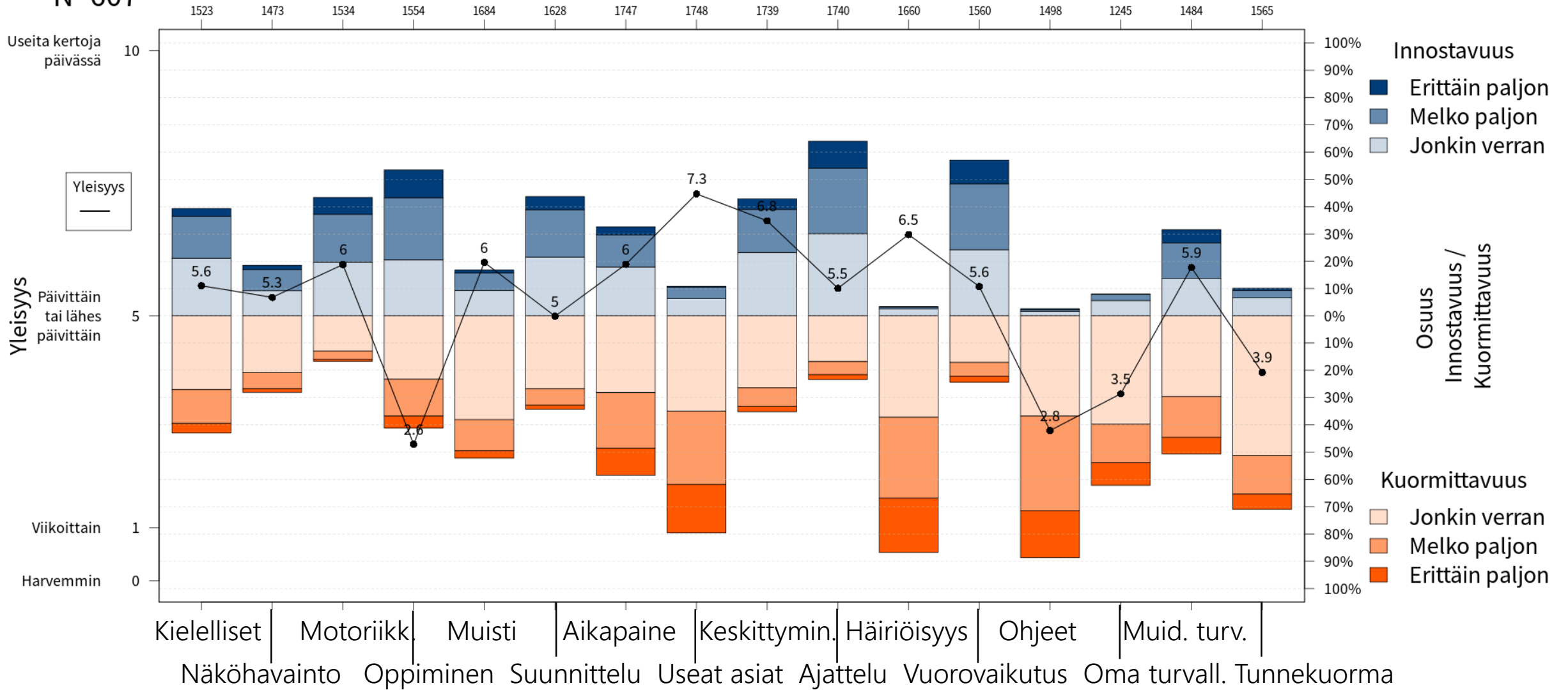
PALAUTE JA TOIMENPITEET

- Tarkastellaan tilannetta ja ratkaisuehdotuksia
- Räätelöidään sujuvat toimintatavat
- Sovitaan käytännöistä

N=607

Työn kognitiiviset vaatimukset: Kaikki

Hoitajat ja lääkärit



Aivotyö innostaa ja kuormittaa

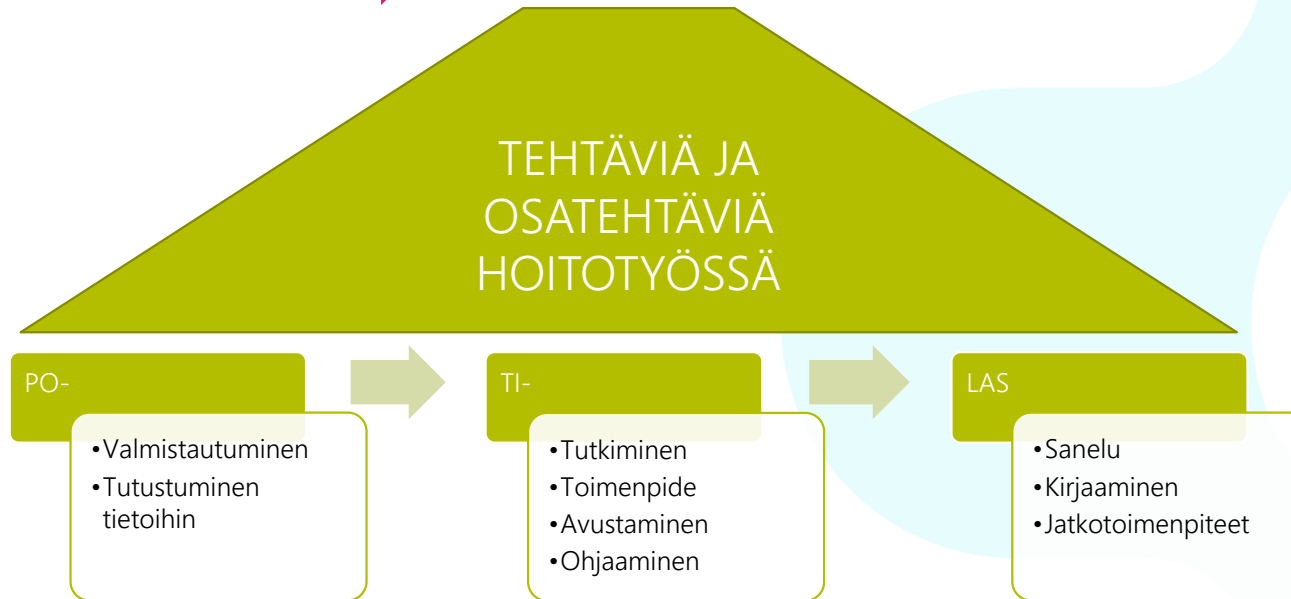
- Aivotyö on tiedolla työskentelyä
 - Lukemista, kirjoittamista, järjestelmällisyyttä, tarkkuutta, huolellisuutta, yksityiskohtaisten tietojen muistamista, useiden asioiden tarkkailua
- Aivotyö innostaa
 - Tiimityö, luova ajattelu, ideointi, uusien ratkaisuiden löytäminen, tietojen ja osaamisen päivittäminen, käden ja silmän yhteistyö
- Aivotyö kuormittaa
 - Ristiriitaiset odotukset, keskeytykset, epäselvät ja puutteelliset ohjeet, puhehäly, jatkuva huomion siirtäminen



Hoitotyössä: useita asiakkaita, monenlaisia tehtäviä ja osatehtäviä

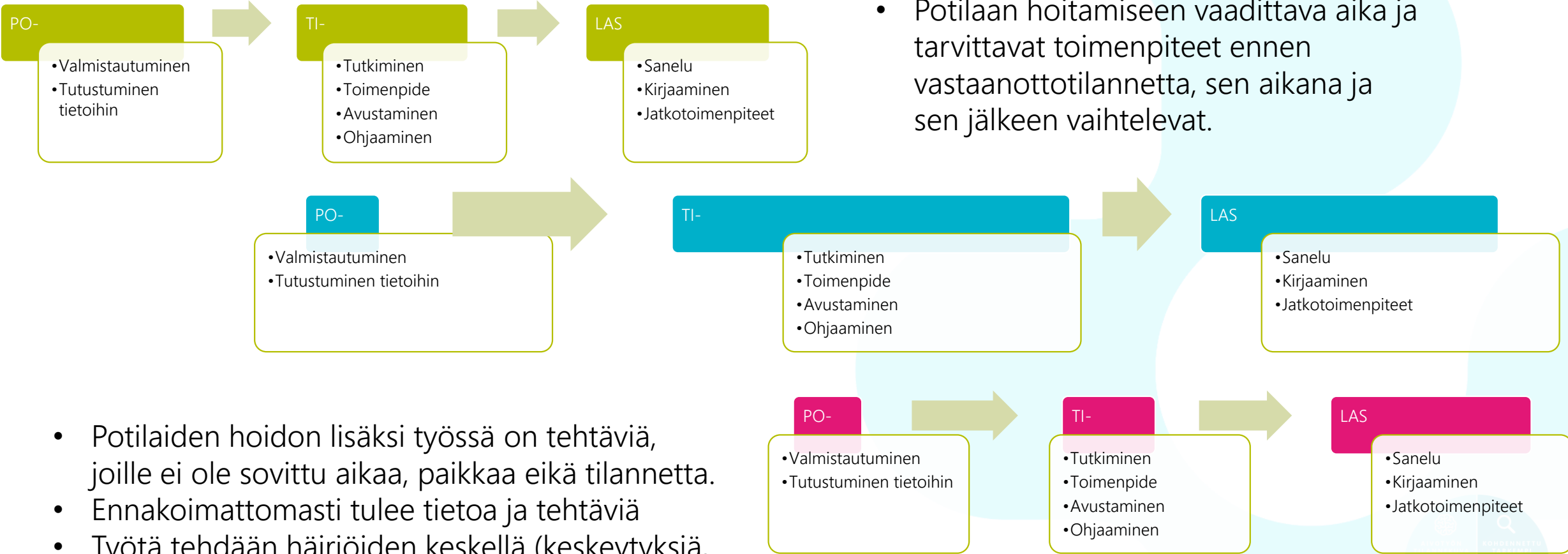


Hoitotyössä nousee vahvasti esiin asiakaslähtöisyys: jokaisen potilaan asia pyritään hoitamaan mahdollisimman hyvin ja sujuvasti, myös potilaan näkökulmasta sujuvuutta ajatellen



Työvuoro on useiden toisiinsa limittyvien tehtävien ja osatehtävien hoitamista

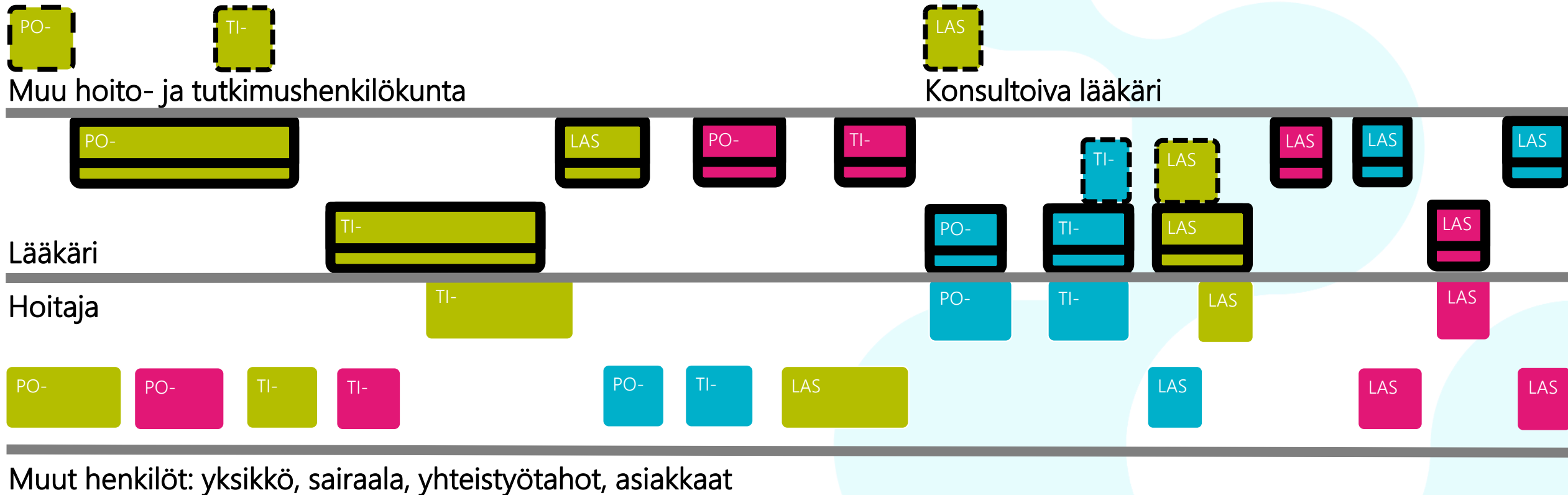
- Potilaan hoitamiseen vaadittava aika ja tarvittavat toimenpiteet ennen vastaanottotilannetta, sen aikana ja sen jälkeen vaihtelevat.



- Potilaiden hoidon lisäksi työssä on tehtäviä, joille ei ole sovittu aikaa, paikkaa eikä tilannetta.
- Ennakoimattomasti tulee tietoa ja tehtäviä
- Työtä tehdään häiriöiden keskellä (keskeytyksiä, visuaalista ja äänihälyä)

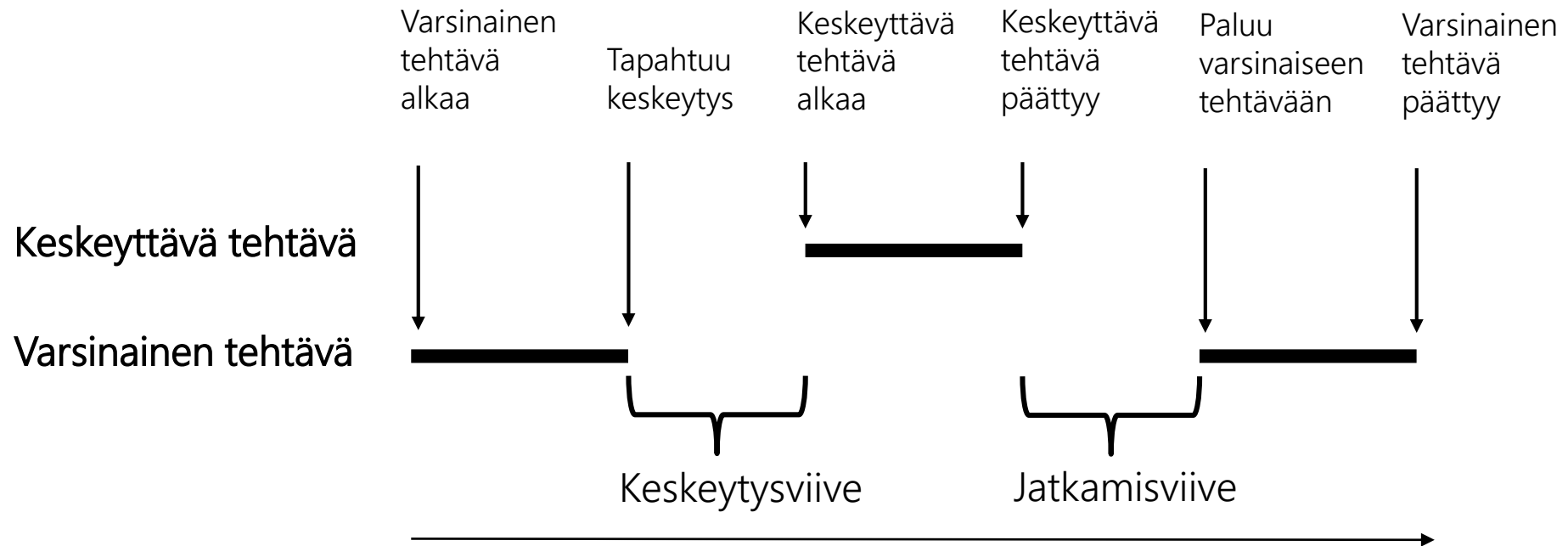


Hoitotyö on yhteistyötä



- Hoitotyötä tehdään lääkäri ja hoitaja yksin ja yhteistyössä toistensa kanssa sekä muun hoito- ja tutkimushenkilökunnan ja konsultoivan lääkärin kanssa
- Yhteistyötä eri toimijoiden kanssa talon sisällä ja ulkopuolelle

Keskeytykset kuormittavat ja altistavat virheille



Kuvio 1. Keskeytyksen anatomia. Muokattu Trafton et al. (2003) mukaan.

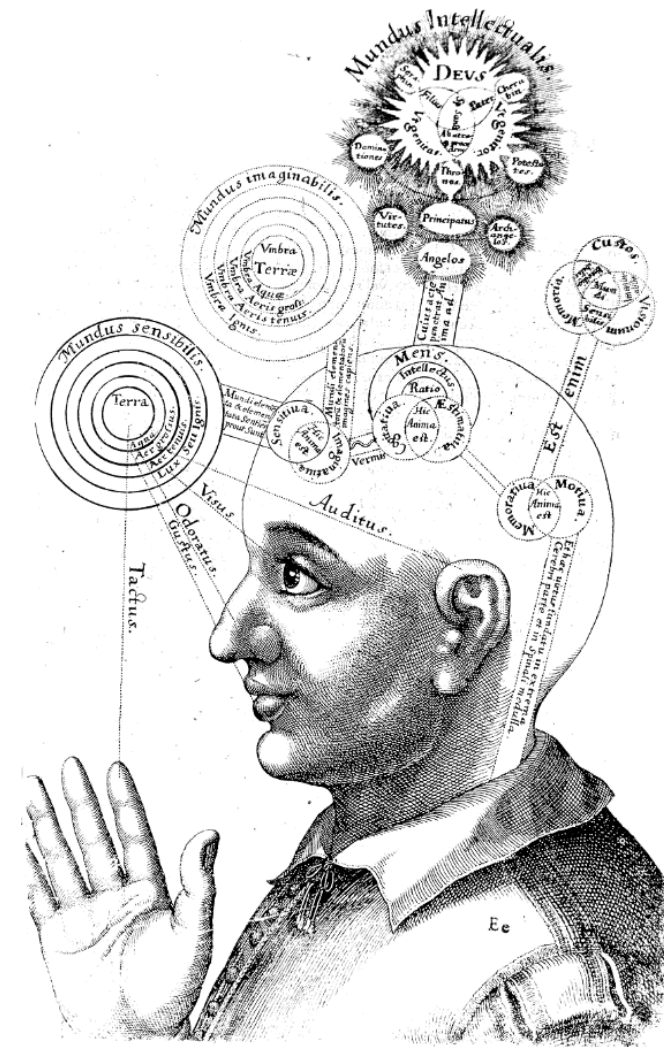
Työtä sujuvoitetaan ja aivokuormaa hallitaan yhdessä

- Työ ja olosuhteet ovat vaativia sotealan työtehtävissä.
- Turhia kuormitustekijöitä voi vähentää ja hallita
- Aivokuorman hallintaan on olemassa konkreettisia keinoja
- Tärkeää on, että
 - työtä sujuvoittavista toimenpiteistä sovitaan yhdessä ja sovitut asiat kirjataan ylös
 - muistutamme itseämme ja toisiamme toimimaan sovitulla tavalla



Mihin kognitiivisen ergonomian parantamisella tähdätään?

- Helpotetaan asioiden huomaamista ja hallitaan tietotulvaa
- Vähennetään häiriöitä ja keskeytyksiä
- Kevennetään muistikuormaa
- Helpotetaan kommunikointia ja tiedonkulkua
- Tuetaan ongelmanratkaisua ja päätöksentekoa
- Edistetään oppimista ja mahdollistetaan asiantuntemuksen käyttö



Robert Fludd (1619)

Aivotyöpajoissa sovitaan yhteisistä toimintatavoista, joilla aivokuorma vähenee

1. Missä tilanteissa työn sujuvuus kärsii, mihin tilanteisiin kaivataan työtä sujuvoittavia toimintatapoja?
2. Mitä konkreettisia toimintatapoja sovitaan ja otetaan heti käyttöön?
 - nimeä toimintatapa/pelisääntö
 - miten jatkossa toimitaan: jokainen ja ketkä erityisesti?
 - miksi näin toimitaan, mitä hyötyä työn sujuvuuden kannalta?
3. Mitä konkreettisia toimintatapoja lähdetään ajamaan pidemmällä tähtäimellä?
4. Miten edistetään työn kokonaissujuvuutta ja yhteistyötä?
 - konkreettisia toiveita eri tahoille: lääkäreille, hoitajille, muille työntekijäryhmille, omalle yksikölle, johdolle, asiakkaille

Minimitavoite:

Mitä konkreettisia toimintatapoja sovitaan ja otetaan heti käyttöön?

	Toimintatapa / pelisääntö	Miten jokainen ja ketkä erityisesti?	Miksi näin?
Raportointi	Rauhoitetaan raportointitilanne aamuisin. Hiljainen raportointi toimintaa ohjaava periaate. Otetaan kaikki huoneet käyttöön. Raportointi siirretään kansliasta pois.	Osastonhoitaja tiedottaa kaikkia. Hoitajat toteuttavat pelisääntöä.	Rauhoitetaan raportointihetki, mikä parantaa keskittymistä ja asian sisäistämistä. Potilasturvallisuus paranee.
Konsulttitoiminta	Konsultoinnille luodaan selvät säännöt.	Erikoislääkärit.	Vastuut selkeytyvät.
Työroolit	Erityistyöntekijöiden työpanoksen tehostaminen osaksi osaston toimintaa. Jokaiselle erityistyöntekijälle yhteyshenkilö hoitajakunnasta. Pelisääntö sisältää Potilaskuljettajan	Farmaseutit, <u>geronomit</u> , fysioterapeutit, psykiatriset sairaanhoitajat, sosiaalityöntekijät, laitoshuoltajat,	Toimintatapojen selkiyttäminen.
Hoitoprosessi	Tiukemmat sisä-		

Yksikön yhteisiä toimintatapoja, jotta aivokuorma vähenee ja työ olisi sujuvampaa.

Minimitavoite:

Mitä konkreettisia toimintatapoja sovitaan ja otetaan heti käyttöön?

	Toimintatapa / pelisääntö (sisältökuvaus)	Miten jokainen ja ketkä erityisesti?	Miksi näin?
Sanelut	Hoidon jatko-ohjeet (kontrolli) sanellaan erikseen sanelun loppuun. Lääkärit sanelevat toiveet/ohjeet seuraavalle käynnille oman otsikon alle (esim. asiakasmerkintä).	Lääkärit	Helpottaa sanelun etäkirjoittajia ja sihteerin työtä. Pienentää virheiden mahdollisuutta.
SPARK	SPARK:n käyttöä lisätään. Ei päivystykselliset asiat kirjataan SPARK:iin sen sijaan että asia toimitettaisiin soittamalla tai käymällä lääkärin luona.	Hoitajat, sihteerit	Vähentää potilastyön keskeytyksiä.
Soittoajat	Kun tekstissä lukee selvästi "hoito päättynyt" lääkärille ei sovi enää soittoaikaa. Tässä tapauksessa potilas	Hoitajat, sihteerit	Turhat soitot ja vastaanottokäynnit loppuvat. Aikaa säästyy.

Miten hoitajien ja lääkäreiden työtä voi sujuvoittaa?

Helpotetaan asioiden huomaamista ja hallitaan tietotulvaa

- Sovitaan keinot, joiden avulla kiireelliset asiat ja muutokset tilanteissa nähdään, kuullaan ja huomataan
- Kerätään viestit, pyynnöt ja muut huomiota vaativat asiat samaan paikkaan, esimerkiksi päivän työlistaan ajanvarauslistojen loppuun
- Säilytetään jokaisessa työtilassa tarvikkeet ja paperit samalla tavalla samoissa paikoissa, jotta ne on helppo huomata ja löytää

Vähennetään häiriöitä ja keskeytyksiä

- Kun työtehtävää ei saa keskeyttää, viestitään siitä huomiomerkeillä, kuten liiveillä tai kuulokkeilla tai vetäydytään hiljaisiin työtiloihin
- Sovitaan, millä tavalla ja missä väleissä kysytään asioista, joissa tarvitaan kannanottoa tai lisätietoa
- Tuodaan huomiota vaativat asiat esiin sovituilla viestimillä ja työlistoissa sen sijaan, että keskeytetään potilastilanne

Vähennetään muistikuormaa

- Tehdään yksinkertaisia tarkistuslistoja kuten: missä järjestyksessä toimenpiteitä tehdään, miten ja missä eri tutkimuksia tehdään, tarvitaanko lähete, millainen aika varataan, pitääkö lääkkeitä tauottaa
- Merkitään päivän hoidettavat asiat ja tehtävät listoille, joiden avulla ne on helppo hahmottaa ja muistaa
- Otetaan käyttöön sähköiset apuvälineet ja muut keinot, jotta tarvittavat tiedot kulkevat mukana ja asiat saadaan kirjattua ylös ennen kuin ne ehtivät unohtua

LISÄTIETOJA
aivotyo@ttl.fi

TUTUSTU MYÖS
www.ttl.fi/hoitotyö-on-aivotyötä!

Helpotetaan kommunikointia

- Kehitetään raportointikäytäntöjä siten, että suullinen raportointi on tiivis ja sisältää olennaisen, ja hiljainen raportti on riittävän selkeästi ja perusteellisesti kirjattu
- Sovitaan, mihin kirjataan muille tiedoksi, miten potilaan tai asian kanssa edetään
- Otetaan käyttöön valmiit pohjat ja mallit hoitokertomuksille, kirjeille, saneluille ja muille asiakirjoille

Helpotetaan ongelmanratkaisua ja päätöksentekoa

- Varmistetaan, että päätöksenteossa tarvittavat tiedot ovat valmiit ja saatavilla ja löytyvät helposti
- Luodaan tiiviit ohjeet, joiden avulla tehtävät voi asettaa tärkeysjärjestykseen
- Hahmotetaan, missä asioissa ja tilanteissa päätöksenteko ja ajattelu vaatii tavallista enemmän aikaa ja konsultointia

Helpotetaan oppimista ja mahdollistetaan asiantuntemuksen käyttö

- Tuodaan esiin, missä tiedoissa ja taidoissa tarvitaan perehdyttämistä ja minkä järjestelmien ja laitteiden käytön osaamista pitää vahvistaa
- Liitetään viikkokokouksiin lyhyitä tietoisuuksia ja oppimishetkiä, joissa muistutamme ja tarkennamme millä keinoilla yhteinen työ sujuvoituu
- Kehitetään yhdessä työnjakoa siten, että lääkäreiden ja hoitajien aika saadaan tehokkaasti käytettyä niihin tehtäviin, jotka vaativat juuri heidän asiantuntemustaan

”

Tärkeää on, että toimintatavat ja pelisäännöt sovitaan yhdessä ja muistutamme itseämme ja muita toimimaan sovitulla tavalla.

www.ttl.fi/hoitotyö-on-aivotyötä/

Mikä on muuttunut kun uudet toimintatavat on otettu käyttöön?

- Informaation kulku ja oman työn hallinta on parantunut ja lisääntynyt
- Potilasvastaanottojen keskeytykset ovat vähentyneet
- Tiimityö-kollegiaalisuus ammattirajojen yli ja keskinäinen keskustelu on parantunut
- Työrauha ja kirjaamisrauha ovat lisääntynyt ja ympäristön hälinä-äänit ovat rauhoittuneet
- Työnteon rauhoittuminen on säästänyt aikaa, työkuorma on vähentynyt



Aivotyön avaimet

AIVOTYÖN TILANNEKUVA

- Tiivis verkkokysely
- Kattava yleiskuva organisaation aivotyön tilasta



KOHDENNETTU TARKEMPI SELVITYS

- Havainnointi ja haastattelu
- Konkreettinen tilannekatsaus sujuvan työn edistäjistä ja esteistä

MUUTOSTEN JALKAUTUS

- Järjestetään organisaation tuki uusille toimintatavoille
- Tarvittaessa muokataan toimenpiteitä
- Seurataan vaikutuksia

PALAUTE JA TOIMENPITEET

- Tarkastellaan tilannetta ja ratkaisuehdotuksia
- Räätelöidään sujuvat toimintatavat
- Sovitaan käytännöistä

Aivokuormaa hallitaan yhdessä

- Keskustelemalla: kutsutaan kaikki ammattiryhmät yhteisiin kehittämispäiviin, jolloin myös arkipäiväinen keskustelu helpottuu
- Muistuttamalla ja kertaamalla: pidetään vireillä keskustelua ja muistutetaan asioista osastotunneilla
- Tekemällä näkyväksi: konretisoidaan mitä on tehty asian hyväksi ja tehdään yhteenvetoja
- Esimiehen tuella: herätetään keskustelua ja seurataan, miten asiat etenevät
- Perehdyttämällä: tuodaan hyvän kognitiivisen ergonomian malli myös perehdyttämisoppaisiin
- Kehityskeskusteluissa ja työn ohjauksissa: otetaan esiin myös hyvän aivotyön asioita
- Iloitsemalla epäkohdista: kun epäkohdat tunnistetaan, asioita voi lähteä ratkaisemaan

Miten voit edistää asiaa omalla työpaikallasi?

1. Otan aivokuorman puheeksi yksikössämme ja käynnistän työyhteisössämme keskustelun sujuvan aivotyön esteistä ja edistäjistä
2. Tutustun materiaaleihin ja katsomme niitä yhdessä:
<https://www.ttl.fi/hoitotyö-on-aivotyötä/>
3. Pyydämme työpaikalle apua ja tukea työterveyshuollosta ja/tai Työterveyslaitoksesta

HOITOTYÖ ON AIVOTYÖTÄ

Hoitajien ja lääkäreiden työn luonne on muuttunut yhä enemmän aivotyöksi, jossa tiedolla työskentely ja työn kognitiiviset eli tiedonkäsittelyn vaatimukset ovat suuria. Terveystieteiden tyotehtävissä on myös paljon keskeytyksiä ja useita samanaikaisia tehtäviä. Nämä ovat kognitiivisia kuormitustekijöitä, jotka heikentävät työn sujuvuutta ja työhyvinvointia. Aivotyö toimivaksi hoitotyössä -kampanjassa jaamme hyviä käytäntöjä ja työkaluja siihen, miten hoitajien ja lääkäreiden työn aivokuormaa voidaan vähentää!

Lisätietoa kognitiivisesta ergonomiasta

- Hoitotyökin on aivotyötä: <https://www.ttl.fi/hoitotyö-on-aivotyötä/>
- Työterveyslaitoksesta lisätietoa:
<https://www.ttl.fi/palvelu/aivotyö-toimivaksi-kognitiivinen-ergonomia/>
- Käytännön vinkkejä:
<https://www.ttl.fi/työpiste/selata-turha-aivokuorma-toissa-loman-jalkeen-on-hyva-aloittaa/>
- Tietokortti inhimillisten virheiden vähentämisestä: www.ttl.fi/tietokortit
- Tutkimushanke kognitiivisesta ergonomiasta toimistotyössä: www.ttl.fi/sujuke
- Tutkimushanke työturvallisuudesta: www.ttl.fi/sujuva
- Paajanen, P. & Kalakoski, V. (2017): Mitä työterveyslääkärin tulee tietää kognitiivisesta ergonomiasta?
(-> kognitiivisen ergonomian tarkistuslista; Työterveyslääkäri 2017;35(2):16-21
http://www.terveysportti.fi/dtk/tyt/avaa?p_artikkeli=ttl01557#F3
- Kalakoski, V. (2014): Cognitive Ergonomics. OSHwiki article.
http://oshwiki.eu/wiki/Cognitive_ergonomics

Hoitotyö on aivotyötä -verkkosivu
<https://www.ttl.fi/hoitotyö-on-aivotyötä/>

@VirpiKalakoski @KirsiLuokkala @aivotyö

aivotyö@ttl.fi



ttl.fi



@tyoterveys
@fioh



tyoterveyslaitos



tyoterveys



Tyoterveyslaitos